

При кількісному аналізі завжди присутня ймовірність як кількісна характеристика випадкових подій. Приймати ризик на себе підприємця примушує невизначеність певних ситуацій на ринку, що оточують ту чи іншу діяльність, та перспектив змін цих обставин. Чим більше невизначеність господарської ситуації при прийнятті рішень, тим більше ступінь ризику.

Задля того, щоб врахувати основні види втрат, що може понести готельне підприємство та вжити конкретні заходи, щодо їх подолання, охарактеризуємо їх, а саме: фінансові, матеріальні, втрати часу, трудові втрати та спеціальні втрати.

Ймовірності певних рівнів втрат є важливими показниками для готельного підприємства, що дозволяють висловлювати судження про очікуваний ризик і його прийнятність. Таким чином, головним завданням являється встановити чотири характерні точки (найбільш ймовірний рівень ризику та ймовірності допустимої, критичною і катастрофічною втрати) для впевненості ефективності діяльності даного готельного підприємства.

НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

Опришко К.С.

Науковий керівник – Богдан Н.М., д-р екон. наук, доцент

При роботі в сфері якості турпослуг необхідно враховувати деякі специфічні для сфери туризму фактори, в значній мірі, що впливають на створення якісного туристичного продукту:

1) дискретність (безперервність) виробництва туристських послуг і цілісність їх споживання. Професіонали турбізнесу часто говорять: «Гостинність – мистецтво дрібниць».

2) можливість повторного виробництва турпослуг на однаково високому рівні, або тривалість якості. Рішення даної проблеми для багатьох виробників турпродукту виявляється непосильним завданням, що, в свою чергу, часто стає причиною різкого зниження конкурентоспроможності всього підприємства;

3) сфера туризму відноситься до такого виду діяльності, де вироблений продукт, будучи недосяжним, споживається одночасно з його виробництвом. У персоналу підприємства немає шансу на виправлення браку, а також на повернення гостя.

На практиці якість послуги визначається:

1) оперативністю роботи по підборі і організації турів по запитам клієнтів – швидкість обслуговування в комплексі визначає ступінь задоволення кожного клієнта;

- 2) термінами отримання довідкової інформації;
- 3) ввічливістю обслуговування, яке виражається в привітності співробітників туристської фірми, їх увазі до запитів кожного клієнта, терпінні при обговоренні маршруту;
- 4) відповідністю пропонованого туру реальному змісту;
- 5) наявністю узгодження всіх складових частин комплексного обслуговування.

З урахуванням зазначеного вище, пропонуємо напрямки для підвищення рівня обслуговування і надання послуг:

- 1) підвищення вимог до персоналу під час прийому на роботу;
 - 2) підвищення кваліфікації кадрів:
 - первинне навчання відповідно до завдань підприємства та специфіки роботи;
 - навчання для ліквідації розриву між вимогами до посади і особистими якостями;
 - навчання для підвищення загальної кваліфікації;
 - навчання для засвоєння нових прийомів та методів виконання операцій;
 - 3) впровадження нових технологій в обслуговуванні туристів;
 - 4) застосування методу нульового дефекту;
 - 5) скорочення випадків порушення трудової дисципліни завдяки проведенню роботи з персоналом;
 - 6) зниження кількості витрат, пов'язаних з проведенням робіт щодо обслуговування персоналу;
 - 7) впровадження заходів наукової організації роботи: розстановка кадрів відповідно до кваліфікації, освітою, віком, темпераментом і т.п.
- Особливого значення в процесі підвищення якості туристських послуг набуває робота з реєстрацією, виправленням та компенсацією скарг та побажань клієнтів, а також необхідно вести облік витрат на якість та планувати їх постійне скорочення.

ДО ПИТАННЯ УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Осовець О.Е.

Науковий керівник – Богдан Н.М., д-р екон. наук, доцент

Розвиток ринкових відносин в Україні зумовлює діяльність підприємств, умов їх функціонування на ринку. Тому підприємствам для того, щоб вижити, необхідно правильно визначити свою стратегію та тактику поведінки на ринку та систематично проводити управління